別紙1 【リモートヘルプサービス サポート範囲】

1． サポート範囲

本サービスにおける主なサポート対象機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲について以下に記載致します。

2． 主なサポート対象

（1）主なサポート対象機器

・パソコン本体、モニター、キーボード、マウス
・ルーター、無線LAN接続機器
・プリンター、スキャナー等のパソコン周辺機器
・無線LAN機能のあるゲーム機
・スマートフォン、タブレット端末

※サポート対象機器は、完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしているもの、増設および接続するパソコンのOSで正常に稼動しているもの、または、OS並びにパソコン本体に適応したドライバが用意されている機器であること。その他の場合、お問い合わせ内容によってお答えできない場合がございます。

（2）主なサポート対象ソフトウェア

・オペレーティングシステム
・ブラウザー・メールソフト
・オフィスソフト（ワープロ、表計算、プレゼンテーションソフト）
・メディアプレーヤー
・ウィルス対策ソフト
・葉書作成ソフト
・スマートフォン、タブレット端末の標準的な機能及びアプリケーション
・その他ソフトウェア（広く一般に使用されているソフトウェア）

※サポート対象ソフトは、ソフトウェアメーカー等が正規サポート窓口をもっているソフトウェアとします。サポート窓口がない場合においても、公開されているホームページや取扱説明書があるソフトウェアに関して、できる限りの操作説明等を行いますが、お問い合わせ内容によってはお答えできない場合がございます。

※ソフトウェアメーカーがサポート終了したソフトウェアについては、出来る限り操作説明等を行いますが、お問い合わせ内容によってはお答えできない場合があります。また、発売後、著しく経過年数がたっているものについては、お問い合わせ内容によってお答えできない場合がございます。

（3）主なサポート対象サービス

問合せの多いインターネットサービスを対象とし、該当しない場合においても出来る範囲で対応致します。

・Googleサービス（Gmail,Google Chrome,Google Map,GoogleDrive等）

・Yahooサービス（Yahooニュース、Yahooメール、Yahooオークション等）
・ソーシャルネットワークサービス（Facebook,twitter,mixi等）
・オンラインショッピングサイト
・定額動画サービス
・動画投稿サイト
・ブログ、投稿サイト 等

3． サポート内容
・パソコン本体の基本操作
・パソコンご購入時に標準搭載している機能の基本操作
・インターネット環境への接続設定
・ネットワーク設定（有線・無線LAN 含）
・E メール設定に関するご案内
・オペレーティングシステム（OS）の再インストール及びWindows Update
・オペレーティングシステム（OS）のアップグレード（メーカー正式サポートに限る）
・Microsoft Office 製品をはじめとした各種アプリケーションソフトの操作
・セキュリティ対策ソフトの操作や活用方法
・セキュリティ対策ソフトを使用したウイルス・スパイウェア感染診断、駆除
・パソコン本体と周辺機器の基本的な接続方法
・ドライバ設定を含む周辺機器の基本的な設定方法
・スマートフォン、タブレット端末の基本操作
・スマートフォン、タブレット端末購入時に標準搭載している機能の基本操作
※OS の再インストール、WindowsUpdate 及びアップグレード等について、各製造元またはMicrosoft社が対象
とした製品に限り、公開されているホームページや取扱説明書を元に、できる限りの操作説明等をおこないます。
お問合せ内容によっては各製造元またはMicrosoft へのお問い合わせをお願いする場合が
ございます。

4． サポート環境
日本国内でサポートが受けられる製品を基準とし、基準に満たない場合でも出来る範囲で対応致します。
パソコン
・ Microsoft Windows 10 Home
・ Microsoft Windows 10 Pro
・ Microsoft Windows 10 Enterprise
・ Microsoft Windows 8.1
・ Microsoft Windows 8.1 Pro
・ Microsoft Windows 8.1 Enterprise
・ Microsoft Windows 8
・ Microsoft Windows 8 Pro

· Microsoft Windows 8 Enterprise

· Windows 7 Starter

· Windows 7 Home Basic

· Windows 7 Home Premium

· Windows 7 Professional

· Windows 7 Ultimate

· Windows Vista Home Basic

· Windows Vista Home Premium

· Windows Vista Ultimate

· Windows Vista Business

· Mac OS X 10.11

· Mac OS X 10.10

· Mac OS X 10.9

· Mac OS X 10.8

スマートフォン、タブレット

· iOS

· Android

5.　サポート対象外となるもの

A. メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の正規サポートにおけるサポートが適切と当社または当社が指定する者が判断したお問い合せ

_　PC が起動しない、モニターに何も表示されない等、何らかの理由でハードウェア故障と断定できる状態でのお問い合わせ・ハードウェアの修理、交換、保守パーツに関するお問い合わせ

_ 付属マニュアルに記載のない応用的な操作・設定に関するお問い合わせ

_ 周辺機器の相性問題のお問い合わせ

_ ソフトウェア新バージョンの提供並びに更新作業に関するお問い合わせ

_ 各メーカー、ベンダー、サービス提供事業者の提供する正規サポートの詳細に関するお問い合わせ

_ ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラム詳細に関するお問い合わせ

_ ソフトウェアのアップデートプログラムに起因する障害のお問い合わせ

_ 各製品のご購入前相談、製品評価、仕様、新機種に関するお問い合わせ 等

B. サポートの提供に外国語が必要となる問い合わせ

_ 日本語版以外のソフトウェアに関するお問い合わせ

_ 日本語以外で書かれたマニュアルに関するお問い合わせ

_ 海外でのインターネット接続方法に関するお問い合わせ 等

C. 違法行為（不正コピー等）、またはそれを助長すると思われるお問い合わせ

_ CCCD 等のプロテクトされたメディアからの複製またはバックアップに関するお問い合わせ

_ ファイル交換ソフトウェアに関するお問い合わせ
_ ライセンス認証の代行手続き

D. プログラムの設計・開発に関するお問い合わせ
_ プログラムの設計・開発(HTML・マクロ・VBA・Access 等を含む)に関するお問い合わせ
_ マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数のお問い合わせ
_ プログラムの開発により発生した障害に関するお問い合わせ
_ ソースコード解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析等のお問い合わせ 等

E. 広く一般に使用されているとは言えないソフトウェアに関する問い合わせ
_ フリーウェア、シェアウェアソフトに関するお問い合わせ
_ 体験版、β版ソフトウェアに関するお問い合わせ
_ 雑誌の付録CD・DVD に関するご案内
_ 企業向けソフトウェア、会計ソフトウェアに関するお問い合わせ
_ 極端に古いバージョンのソフトウェアに関するお問い合わせ 等
※フリーウェア、シェアウェアは一般正規のサポート窓口として設けているソフトウェアであればその限りではありません。

F. 一般的とはいえない高度な使用方法に関するお問い合わせ
_ TCP/IP 以外のネットワーク接続方法に関するお問い合わせ
_ デュアルブート状態のパソコン並びにその設定に関するお問い合わせ
_ ハードディスクのパーテーション変更に関するお問い合わせ
_ ハードウェアの改造、または助長する思われる質問に関するご案内
_ PC 本体以外へのソフトウェアダウンロード並びにインストールに関するお問い合わせ
_ オンライングループ作業に関するお問い合わせ
_ OS 以外のアドオンプログラム(プラグイン含)の導入・操作方法に関するご案内 等

G. 大規模なネットワークに関するお問い合わせ
_ IP アドレスを固定で使用されている環境でのネットワーク全般に関するお問い合わせ
_ 大型複合機等の固定IP アドレスを使用する機器が導入されている環境でのネットワーク共有についてのお問い合わせ
_ 事業用ネットワーク環境の再設定、インストレーション、インプリメント作業等のお問い合わせ
_ 3 台以上のパソコンでのファイル共有設定、プリンター共有設定
_ ドメイン参加しているパソコンに関するお問い合わせ 等

H. 滅失データの復旧に関するお問い合わせ
_ ドラック&ドロップ操作以外のデータバックアップ方法及び滅失データ復旧に関するお問い合わせ
_ ダウンロードソフトウェアのデータ滅失時における再導入に関するお問い合わせ

_ リモートヘルプサービス提供中におけるお客様操作により滅失したデータに関するご案内 等

I. 本サービスでの案内により状況の悪化を招く可能性が高いお問い合わせ

_ ウィルス、スパイウェア感染時におけるインストール済みセキュリティソフトウェア以外を使用した駆除操作案内等

以上